

国外图书馆协会老年服务指南的质性研究及对我国的启示*

肖雪

摘要 本文以国外图书馆协会老年服务指南文本为研究对象,采用质性研究方法归纳获得指南的内容框架,可归为八个方面:指南目标与编制思想,认识老龄化和老年人,图书馆老年服务原则,了解老年人需求,图书馆规划和经费预算,馆藏与设施设备,馆员与服务,合作与宣传。在对国内外情况进行对比分析的基础上,指出应尽快制定我国的图书馆老年服务规范,确立积极的老龄观和差异化的服务导向,建立对我国老龄化现状及未来趋向的清晰认识,明确公共图书馆老年服务的使命陈述,倡导具体化、整体性、常态化的服务指导。表2。参考文献56。

关键词 老年服务指南 图书馆协会 国际图联 美国 加拿大 澳大利亚 中国

分类号 G252

Qualitative Research of Guidelines of Library Services for Older Adults of Library Associations Abroad and Its Implications for China

Xiao Xue

ABSTRACT Using qualitative research method, this study generalizes the framework of guidelines of library services for older adults of library associations abroad, which is composed of objective and thoughts of guidelines, understanding of aging and older adults, principles of library services for the older population, awareness of the older adults' needs, library planning and budget, collections and facilities, librarians and services, cooperation and advocacy. On the basis of comparative analysis of foreign and domestic situations, some implications for Chinese libraries are proposed, including developing Chinese specification of library services for older adults as soon as possible, establishing concept of active aging and differentiated service orientation, understanding the status quo and future trends of the aging, defining mission statement of public library service for older adults, advocating concrete and integral and regular services. 2 tabs. 56 refs.

KEY WORDS Guideline of library services for older adults. Library association. IFLA. America. Canada. Australia. China.

0 引言

1865年法国成为第一个老年型国家,率先开启了世界老龄化进程。进入20世纪70年

代,世界范围内的人口老龄化进程加快,几乎所有的发达国家均已加入老年型国家的行列^[1],1996年全世界65岁以上老年人口比重上升到7%^[2],全球成为老年型世界。伴随着老龄化形势的发展,自20世纪40年代,公共图

* 本文系国家社科基金项目“图书馆促进老年人阅读的创新研究”(编号:10CTQ002)的研究成果之一。

通讯作者:肖雪,Email:xiaoxue@nankai.edu.cn

书馆的老年服务在主要发达国家正式开展(1941年美国克利夫兰公共图书馆成立成人教育服务部门,被认为是老年服务的开端^[3]),并逐渐获得图书馆协会层面的关注和推广,形成了一系列规范指南,并不断完善。如美国图书馆协会于1964年发布并先后于1970年、1981年修订的《公共图书馆老龄责任书》(*The Library's Responsibility to the Aging*),声明对于老年人,图书馆应致力于建立将老年人视为资源而非负担的积极态度,并提供了开展服务的十个领域^[4]。1975年发布《图书馆老年服务指南》(*Library Services to Older Adults Guidelines*),对公共图书馆应如何承担为老年人服务的责任提出详尽指导,并分别在1987、1999和2008年进行修订。此外,国际图联及加拿大、英国、澳大利亚等国图书馆协会也都编制了相关指南文件。这些指南文件对于图书馆制订老年服务规划^[5],编制本馆服务指南^[6],指导服务工作^[7],开展服务评价^[8],组织管理资助项目^[9]都发挥了指导作用。

反观我国,人口年龄结构在20世纪80年代中期达到成年型,世纪之交达到老年型,15年走完了许多国家需要50年甚至上百年才完成的转变,目前中国已是世界上老年人口最多的国家^{[10][11]}。在老龄化快速发展的背景下,图书馆界在20世纪80年代就意识到“公共图书馆如何适应当前形势发展,加强为老年读者服务工作,已经刻不容缓地提到议事日程上来了”^[11]。图书馆老年服务工作及制度安排随之展开,1982年上海市黄浦区广东街道图书馆率先成立了老年读书会^[12],1997年发布的《辽宁省公共图书馆文明服务规范》最早确立了老年服务的制度要求^[13]。但发展至今仍处于自发状态,缺少行业指导是原因之一。我国人口老龄化将伴随21世纪始终,2000年到2050年是我国老龄化加速发展的重要时期,预计到2050年60岁以上人口将增至4.4亿,占总人口比例将增至29.7%,此后虽有波动,但老年人口规模相对稳定在4亿左右^[14]。老龄化快速发展的社会形势预示着比

例不断上升的老年群体将成为图书馆需要特别重视的服务对象,这对图书馆提高老年人服务水平提出了更紧迫的要求,需要从全国公共图书馆行业发展的高度,由中国图书馆学会牵头制定行业指南和规范,国外指南编制的成功经验值得借鉴。

在已有研究中,对美国图书馆协会于1999年和2008年制定的两版老年服务指南的研究相对集中,对其发展历史、修订背景、内容框架及其特点^[15-16]有简要介绍。1999年版本的特点是强调馆员避免用旧的观念对待老龄读者,图书馆服务工作要为老龄读者做贡献,提倡地区社会和谐^[17];2008年的版本则显示出“如何应对网络社会”、“如何积极看待为老年读者的服务”、“如何应对高峰出生人群(1946—1964年出生)”将是近几年应对老龄读者服务的新动向^[18]。除此之外,王素芳^[19]、汪卫红^[20]分别对国际图联、日本的老年服务指南进行过介绍,但现有研究多偏重总体性介绍,仅止于此显然无法发挥有效的借鉴作用。

借鉴国外经验本身就意味着全球话语与本土情境的融合。在老龄化成为全球议题并达成多项全球共识的背景中,国外指南的理论基础和框架具有较强的通用性,能为我国提供直接的参考;而国情差异的存在则提示我们要与本土情境结合,在比较分析国内外差异的基础上思考对国外经验的选择性借鉴。循此思路,本文试图采用质性研究方法,深入剖析国外图书馆协会的指南文本,重点研究以下问题:①提取和归纳国外指南的内容框架,分析指南形成的理论基础和背景因素;②结合对我国与国外情况的比较分析,为我国借鉴国际经验提出有针对性的建议。

1 研究设计

1.1 研究文本

目前,国外制定的图书馆老年服务指南多样,本研究主要选择由图书馆协会组织制订并

通过的内容综合的指南文本。由于英国图书馆与信息专业人员协会(CILIP)2005年制定的《对老年人的图书馆和信息服务指南》(*Library and Information Services for Older People*)未能获取,故

此文本未在此次分析之列。为考察指南变化中的影响因素,本研究将美国和加拿大图书馆协会老年服务指南的上一期版本纳入研究文本中(见表1)。

表1 国外图书馆协会老年服务指南列表

文本类别	名称	制定机构	国别	版本制定时间
质性分析文本	对医院病人、老年人和长期居住在护理机构中的残疾人的图书馆服务指南;11.1 老年人 ^[21]	国际图联(IFLA)	国际	2000年
	对老年人的图书馆和信息服务指南 ^[22]	美国图书馆协会(ALA)	美国	2008年
	加拿大对老年人的图书馆和信息服务指南 ^[23]	加拿大图书馆协会(CLA)	加拿大	2009年
	澳大利亚公共图书馆标准和指南;G19 老年服务 ^[24]	澳大利亚图书馆与信息协会(ALIA)	澳大利亚	2011年
比较分析文本	图书馆老年服务指南 ^{[6]229-232}	美国图书馆协会(ALA)	美国	1999年
	加拿大对老年人的图书馆和信息服务指南 ^[25]	加拿大图书馆协会(CLA)	加拿大	2002年

1.2 研究方法和研究工具

质性研究是以文字叙述为材料,以归纳法为论证步骤,以建构主义为前提的研究方法^[26]。在实际操作中,质性研究是一种生成的过程,研究者以资料为主导,通过对其中关键词句、概念的提取和深度描述建立由下而上的扎根理论,获得解释性理解和本质再现,从而对处于类似情形的人和事起到一种对照的作用(这被称为“通过认同而达到推广”)^[27]。本文采用质性研究方法,通过对国外图书馆老年服务的指南文本进行深度分析、信息标注和归纳整合,揭示同类文本的共同点,形成具有一定概括性和抽象性的认识,并将这一认识与我国的状况进行对照,发挥质性研究的推论作用。

具体使用的研究工具是 Nvivo 8.0。首先,在 Nvivo 中仔细阅读文本,对文本中表达关键词句和概念的参考点进行开放编码以建立自由节点,并对文本资料进行概念化命名。若同一文字内容涵盖几个节点,则分别标记在不同的节点下,若现有节点无法涵盖则重新建立节点,直

至编码饱和。其次,进行主轴编码,根据各自由节点的特性,通过反复比较、抽象,将在开放编码中被分割的资料加以类聚和概念化命名,形成较为稳定、结构清晰的树节点,并分析不同树节点之间的主从关系。在此基础上进行选择编码,对经过主轴编码的各个树节点再进行精炼,形成核心的主题范畴,构成国外老年服务指南的框架结构。在编码的过程中,对文本中出现的案例、背景资料及理论性问题建立分析型备忘录,以便进行国内外对比分析。

2 国外指南的内容框架分析

在质性分析的四份文本中,美国图书馆协会(ALA)、加拿大图书馆协会(CLA)所发布的指南采用的是独立文件的形式,国际图联(IFLA)和澳大利亚图书馆协会(ALIA)发布的指南是一个整体文本的组成部分,既相对独立又与其他部分相互联系。因此,它们的内容与篇幅存在一定差异,在分析时会出现参考点数

量悬殊的情况,如前两者的参考点数量均在200个左右,而后两者的数量仅70多个。尽管如此,这四份文本却在内容结构、指导原则和服务重点的陈述上表现出较高的一致性,从而可以对其进行归纳、比较和借鉴。

2.1 指南目标与编制思想

CLA和ALIA围绕老年服务来确立指南目标,即提供服务目录、设计老年服务,确保老年人能获取和利用图书馆资源与服务。IFLA与ALA则从确立服务指导思想角度确立指南目标。IFLA明确以世界卫生组织(WHO)的“积极老龄化”(Active Aging)为导向,指出图书馆应以支持达成这一目标为己任,ALA强调了三个重点导向,即增权参与(Empowerment),保持身体、心理和社会功能健康,以及通过信息技术改善老年生活,其隐含的指导思想同样指向了“积极老龄化”。“积极老龄化”是把健康、参与、发展并列为三大支柱,意味着老年个体应在身体、社会、经济和心理方面保持良好状态,并按照自己的需要、愿望和能力来参与社会、经济、文化、精神和公民事务。它承认老年群体的差异性、丰富性和能动性,由此带来的服务战略必然是从“以需要为基础”转变为“以权利为基础”^[28],必然对图书馆提出要求:支持老年参与,保障老年权利,消除年龄歧视,塑造老年人的积极形象,建立社会支持网络以改善老年人社会参与的自身条件和社会条件等。

在指南的编制思想上,IFLA在指南前言中指出:“指南不仅要提供方向,更应当作为描述性文本发挥指导实践的作用,如此不仅对已提供服务的图书馆有用,而且对寻求创新、评价或扩展服务的人员也有价值。”其他指南尽管没有明确说明,但在文本上ALA和CLA所提供的指导翔实具体,具有很强的操作性,与IFLA的想法不谋而合。

2.2 认识老龄化和老年人

对图书馆而言,如何理解老龄、老龄化和老

年人反映了服务所秉持的老龄观,将直接决定老年服务工作的策略选择,因此这部分内容在四份指南文本中都处于首要位置。具体内容包括:

(1)对老年人的界定。指南均采用年龄作为界定标准,但具体的年龄起点则各有不同,ALA、CLA、ALIA分别采用了55岁、60岁、65岁作为起点,IFLA采用WHO的定义,同时采用65岁和80岁两个起点。在用词上,前三者均采用“older adults”来指代老年人,IFLA则采用“elderly”一词。

(2)老龄化发展状况及未来趋势。各指南用数据表明,随着人均寿命的延长,老年人口数量在迅速增长,世界各国都在并将长期面临老龄化现象。指南同样注意到老年人口结构的变化,一是75岁以上的“老老年人”(the very old)数量和比例增长最快,另一个则是“婴儿潮一代”(baby boomers)在未来十年将大批进入老年,构成年轻型老年人的重要组成部分。

“婴儿潮一代”是指在二战后持续近二十年的生育高峰期中(美国是1946—1964年,加拿大是1947—1966年,澳大利亚是1946—1961年^[29])出生的大量人口(美国约有7,600多万,占总人口的29%,加拿大有600万^[30],澳大利亚有400多万^[31]),他们在2005年后相继进入老年期。这一代人不仅人口规模大,而且呈现出与之前世代(世代指的是在同一历史时期出生的一代人,他们共有的历史经验会产生对现实的相同感知和理解,生成一种共同的世代意识,具有相似的行为特点,形成独特的世代风格,与其他世代区分开来^[32])显著不同的特点,因而受到国外社会的广泛关注。对比CLA 2002年和2009年的指南发现,最明显的变化就是加入了有关婴儿潮老人的内容。他们拒绝被称为老人(如“senior”、“elderly”、“aged”、“old”等词语^[31,33])而乐于接受“年龄大一些的成年人”(older adults)^[34]这样的称谓,这可以解释ALA、CLA、ALIA文本中采用“older adults”的原因,也反映出老年活动理论所指的将老年期视为成年

期的延续,将老年人视为年长型成年人的积极态度。同样 ALA 指南采用 55 岁作为老年人的年龄起点,也很可能与美国图书馆界在 2005 年白宫老龄大会(会议集中关注的正是即将面临退休的婴儿潮老年人^[35])前后将服务对象延伸到 55 岁乃至 50 以上的“准老年人”有关,因为这一代人进入老年要延续十余年时间。可资印证的是在介绍部分所指出的“在 2007 年每 5 人中就有 1 人年龄在 55 岁以上,总人数超过 6,800 万,婴儿潮老人将在未来十年使这一数字变得更大”。

(3) 老龄化带来的影响。结合对老龄化发展态势的认识,各指南都认为这将对图书馆产生巨大而复杂的影响(CLA 和 IFLA 分别用 great 和 profound 来形容)。包括:进入老年期老年人将面临退休和身体衰退的变化,导致他们在生活和活动方式上的改变,从而影响老年人获取信息的能力与期望;老年群体数量增加会带来图书馆潜在用户群体构成的变化,过去老年用户未被充分重视的局面如果持续,将给图书馆带来严重影响,会影响公众对图书馆重要性的判断;老年人口结构变动带来的影响是婴儿潮老人将重新定义他们的退休期待和生活需求。因此,图书馆要关注这些变化,重视老年用户及其需求,确保老年用户获取专用资源,并在服务功能上重视阅读疗法,以及辅助老年人接受的其他治疗。

(4) 对老年人特点的把握。多样化、异质性被各指南反复提及,仅此一点的参考点就多达 36 个,充分凸显各指南对此特点的重视。CLA 开篇就指出老年人不是一个容易被划分的同质群体,ALA 也特别指出当前的老年人在美国历史上最具异质性。这种异质性的表现在文本中被提及最多的是老年人具有不同的兴趣和信息需求,也存在阅读能力和阅读兴趣的差异,其关联因素包括年龄、性别、语言、活动状况、收入、教育背景、文化背景、网络技能、性取向等。其次是老年人的身体和心理状况存在差异以及老年的多世代并存现象,老年人作为年龄跨度达

几十年的群体,处于不同出生队列的人们会形成不同的世代,显露出不同的群体特征。在承认异质性的同时,指南同样强调了老年群体的同质性和延续性。同质性表现在老年人会共享相似的变化情境包括退休、家庭责任的解脱和身体衰退,这些变化使其呈现出与成年群体不同的生活状态,具有某种程度上的群体共同特性;延续性表现在老年人会继续其成年期的个性和生活方式,在阅读兴趣上将保持稳定。

2.3 图书馆老年服务原则

作为图书馆协会所制定的指南,从宏观上提供指导原则是其核心和重点,通过归纳,各指南所提出的原则包括以下六个方面:

(1) 整合原则。在指南中主要表现在三个方面。首先是将老年服务视为图书馆工作中持续进行的、不可分割的部分,要将其纳入图书馆总体规划、预算和营销之中,这在 ALA、CLA 和 ALIA 指南中均有表述,此外 ALA 还特别指出如果有外来资金支持老年服务项目,图书馆也需要考虑如何将其纳入本馆日常的预算和服务中。第二是在 ALIA 指南中提出要倡导将公共图书馆老年服务纳入市政管理和社会文化发展规划之中,这体现了将图书馆老年服务与社会老年服务整合的思想。第三是 CLA 指南中提及将老年服务与图书馆为其他群体如青少年开展的服务项目相连接。

(2) 抵制老年刻板印象(stereotype)。刻板印象是指社会广泛持有的对认识客体与现实情况不尽相符的认识及看法^[36]。指南指出对于老年群体而言,刻板印象往往导致老年歧视主义,因而一再强调要意识到老年刻板印象的危险并在计划馆藏、项目和服务时抵制这一错误观念。指南还提出了操作措施,包括要培训馆员与老年刻板印象斗争,在图书馆所有视觉推广资料中展示老年人的积极形象,将图书馆作为与老年歧视主义和刻板印象做斗争的展示范本。

(3) 适应老年用户特点。基于对老年人异质性特点的认识,各指南均在多处指出图书馆

服务要秉持认识、反映和适应用户的原则,图书馆服务首先就要认识到老年群体存在不同的兴趣和需求。其次,图书馆应在馆藏、服务和项目中反映老年人的多样性特征,并在更广泛的范围内倡导对老年人多样化需求的关注和回应,适应老年人休闲娱乐和信息获取等方面的需求差异,适应老年人对延伸服务不断增长的需求,适应老年人对平装书的利用倾向。第三,图书馆服务要适应不同环境中不同类型老年人的需求,包括要同时适应健康活跃的老人和听力障碍、视力障碍、行动不便、头脑反应慢的老人,要适应阅读能力和兴趣不同的老人,要适应接受不同治疗的老年人的状况。

(4)重视老年用户参与。IFLA 指南中援引 WHO 的话指出,老化是个体生命中非常自然的发展过程,不影响个体和群体对社会生活各个层面的参与,其他指南同样提出重视老年用户的作用以及吸纳他们参与的服务原则,在具体操作层面提及最多的是开展老年志愿者项目,其次是雇佣具有专业背景的老年人,让老年人对图书馆老年服务有一定的参与决策权,其他还有为老年人提供参与公共事务的机会,将老年人作为开展项目的智力资源。

(5)重视图书馆的信息服务。信息(information)一词在各指南中共有 33 次的高出现频率,ALA 指南名称在最新版本中所发生的变化(增加了“information”一词)都显示出对图书馆提供信息服务的重视。将 IFLA 指南与其他指南进行对比,可以很明显地看出这一点,前者中阅读(reading)一词出现了 8 次,信息(information)仅为 4 次,但在发布时间晚的后者中则出现倒转,ALA 指南中两词的词频分别为 3 和 13,CLA 指南为 1 和 13,ALIA 指南为 1 和 3。在具体内容上包括:图书馆要成为信息中心,应了解和满足老年用户不同的信息需求,为老年人提供所需信息和信息设备,培养用户电脑和网络操作技能,提高老年用户信息素养。这一变化与 1994 年以来以网络为代表的现代信息技术的普及^[37]有关,美国 2000—2004 年 65

岁以上老年人中,网民数量上涨了 47%^[38],也与图书馆对新技术的认识有关,ALA 认为技术尤其是互联网在改善老年人生活中发挥着非常重要的作用。

(6)重视本地性和经常性。本地性表现在指南中“社区”(community)、“当地的”(local)的出现频率合计达到 59 次,内容上包括了解本地区老年人情况,提供本地老年服务信息,与本地机构合作。经常性表现在调查、宣讲、制定预算和服务、设计服务项目、与其他机构联络等内容的陈述中“经常地”(regular)、“不间断地”(ongoing)等词的频繁出现。

2.4 了解老年人需求

获取用户信息,了解用户需求是提供服务的前提,各指南主要在获取目的、获取内容、获取方式三方面提供指导,ALA、CLA 和 ALIA 三份指南对此方面内容涉及较多。

首先,获取目的的陈述集中在了解老年人兴趣,确定老年人需求上,并据此评估和判断图书馆馆藏、服务和项目应当如何开展,以更好地适应这一群体需要。

其次,获取内容按从总到分,从一般到特殊可归为三方面:①获取当地或社区老年人的总体信息,包括老年人口统计和人口预测信息,老年人的教育、居住地、社会经济、种族、所属宗教团体或其他组织的背景信息,当地以老年人为服务目标的媒体机构信息。②获取不同背景老年人的信息需求,要考虑各种不同的关联因素,如年龄、性别、收入、教育文化背景、性取向、语言、身体状态、网络技能与获取途径等,分析他们各自具体的信息需求。③获取老年人日常生活中的信息需求。进入老年期的人们将面临着共同的生活情境,如退休、身体衰退、闲暇时间增多、精神自由、重新组织生活等,这些都必然带来生活中新的信息需求,通过文本分析,可将其分解为健康、医护与保健、房产与财务规划、独立生活与终身学习、老年法规、社会保障与社区服务、志愿行动与公民参与等需求。

第三,在获取方式上,ALA、CLA 和 ALIA 三份指南均有说明,要基于社区发展途径,同时采用正式和非正式的方式来获取用户需求信息。其中提及次数最多的是进行调查(调查对象包括老年用户、老年机构和社区机构)和焦点小组访谈,其次是通过流通统计了解老年用户的借阅模式,其他还有开展社区老年用户研究,进行社区咨询,通过老年机构或老年图书馆顾问委员会与老年人建立联系,从而时时获得信息。

2.5 图书馆规划和经费预算

图书馆规划中应纳入对老年服务的考虑。具体而言,规划目标涵盖两方面:一是考虑如何使图书馆成为受老年人欢迎,对他们而言更安全舒适,与其关联更紧密的场所;二是考虑如何将图书馆建设成为老年信息服务的焦点机构。在规划方式上,指南特别指出要将社区老年人纳入规划中,具体操作形式包括:建立顾问委员会,其成员可由经常使用图书馆的老年人、图书馆志愿者、馆员、馆领导、图书馆之友成员、老年机构或社区机构的领导共同构成;建立与老年机构、各层次政府机构和老年中心的定期联络;咨询作为图书馆志愿者、图书馆之友组织成员或图书馆领导成员的老年人。此外,ALA 和 CLA 的指南中还指出要指定专人负责协调、监督图书馆馆藏和服务,以确保规划时考虑老年用户的需求。

在经费预算的设计上,指南指出原则上应体现优先性,以与本地区人口统计特征及老年用户需求(如老年人日益增加的对上门服务的的需求)相适应为导向来调整经费预算。在经费安排上,图书馆要研究适宜的拨款和赞助方式以支持发展老年服务项目。在预算实施中为老年服务提供充足的经费,追加资金用于增加馆藏、辅助设备和提供上门服务,同时要通过与老年相关机构和基金会建立合作以积极寻求外部资金支持。

2.6 馆藏与设施设备

ALA 的指南中指出馆藏和设施设备要安

全、舒适、吸引人,各指南在这两方面的陈述都较丰富。馆藏要求轻便易拿,如提供平装本而非精装本,间距适当,标引清晰,语言简易,文字少。载体上要求提供可供选择的其它形式,如大字书、有声书、视听资料。文献类型上提供报纸尤其是日报、连环画、图画书、查考词典等。馆藏内容主要涵盖医疗保健、旅游、棋牌游戏、字谜、社会文化、烹饪园艺、市政信息、地方史、家谱家族史、社区语言、法律、老年学等,以及支持终身学习,与老年照料者有关的信息。

伴随着年龄增长而带来的身体问题会极大影响老年人对图书馆资源和服务的获得和利用,因而各文本对设施设备上提出的要求多是围绕可及性(accessible)展开。要求遵循的首要原则就是方便获取,要由身体、视觉、听觉、阅读及其他方面存在障碍的老年人来评估图书馆的可及性。为实现这一要求,指南指出图书馆应遵守如“残疾人法”,“无障碍设计标准”等相关法规标准。在设备方面,图书馆应提供自动阅读机、语音识别器、隐藏式字幕录像带、文字电话(TYY/TDD)、轮椅、老花镜、手持放大镜、辅助听力系统、网络入口和电脑操作台、签字导向槽、电子翻页器、书立、舒适的桌椅。在空间设施方面,要建立光照良好、安静的空间以方便老年人阅读,或者建立专用区域以供老年人进行交流,或成立老年信息中心。图书馆的所有标牌、手册应清晰显眼并提供大字体和盲文(ALA 和 CLA 还明确了字号要求,分别为至少 14 号和 12 号),电脑上应安装大字软件,书架的间距应适合轮椅进出,书架中的书刊应容易获取,要就近放置桌椅,提供延伸帮助等。

2.7 馆员与服务

馆员是开展服务的主体,极大影响着服务的成败,指南提出要对馆员进行培训,要通过对各层次馆员的再教育,使其体会到老年人利用图书馆的困难,尊重老年人,认识并与老年刻板印象作斗争。其次,要确保所有馆员了解并能满足老年人对图书馆的信息和休闲需求,了解

老年人可能感兴趣的图书馆服务,了解社区其他老年服务机构。第三,图书馆可以雇佣老年人作为专业人士支持馆员工作。

服务是各指南的关键内容,为此指南从服务目的、服务场所和对象、服务形式三方面进行具体陈述。

服务目的的陈述包括:①提高老年人成为独立、熟练的图书馆用户的能力,鼓励老年人利用图书馆;②鼓励终身学习,支持发展个人兴趣;③为老年人提供社会、文化、健康和其他信息的获取渠道,为不同阅读能力的人提供资源,确保他们获得和利用图书馆资源和服务;④采用阅读疗法辅助心理治疗,弥补生理和心理不足;⑤培养电脑和网络操作技能,提高信息素养;⑥增强老年人社会参与能力,促进身心及社会功能的健康。

服务场所除了图书馆外,还包括老年住所、老年中心、社区、老年日托所、疗养院、辅助生活场所、饮食集合点等地,将馆内与馆外服务结合。由此服务对象也应进行扩展,既面向老年群体,也面向老年服务网络的其他成员以及老年照料者如其子女、家人、保姆。

服务形式是各文本的重中之重,内容涉及较广泛,主要包括:①设计专门针对老年人的服务项目,如老年终身教育、志愿者服务,以及提供老年人交流机会的项目,也可从不同兴趣、不同年龄组或世代角度考虑服务项目;②为老年相关人群提供服务,包括针对老年人家庭和照顾者设计项目,为老年看护人员、社会医疗工作者和素质教育者提供服务;③开展和参与代际活动,如由年轻人教老年人发短信和上网,老年人向年轻人讲述历史,同时图书馆应积极参与社区其他机构组织的代际项目;④提供信息资源获取服务,包括组织并提供老年服务信息、健康保健信息、法律信息,提供阅读帮助和检索服务;⑤提供延伸服务,包括馆外电脑培训以及到老年活动场所的馆外服务,通过邮寄或流动车提供的馆外服务以及针对居家老人的上门服务;⑥开展培训,包括馆内外的电脑和网络培

训,图书馆用户培训;⑦提供老年优惠服务,主要是取消罚款或对老年用户免费。服务管理主要目的是降低服务等待时间,具体方式包括进行人员的重新调配,建立志愿传递系统,创新资料传送方式。

2.8 合作与宣传

在 ALA、CLA 和 ALIA 的指南文本中多处涉及合作,对合作对象和合作方式的着墨较多。合作对象类型多样,层次丰富。业界内部的合作对象包括州图书馆、当地盲人和残疾人图书馆、图书馆的青少年服务。业界外部的合作对象包括政府部门、社区机构、老年组织、老龄服务机构、老年大学、当地学校和教育机构、电脑之友组织、老年网站和报纸、老年营养项目、老年志愿者项目以及其他老年服务提供者。业界内的合作方式包括提供馆员培训和老年所需信息资源。业界外的合作方式包括双赢的两方面:一方面由图书馆与外部机构建立定期联络以征求服务建议,探索合作项目,进行服务创新,招募志愿者,并可提供继续教育项目,推进延伸服务,结合图书馆项目提供书展和书单;另一方面图书馆在网站上提供外部机构的链接,宣传其他机构的服务,使其他机构的信息和出版物更易获取。

ALA 和 CLA 将宣传视为提高图书馆在老年人中知晓度的方式,提供三方面指导:一是向老年居民、老年传媒、老年中心、老年机构、老年营养项目和公共健康机构开展图书馆服务宣传,二是向老年组织进行服务宣讲,三是公布老年服务项目。

3 国外指南对我国的启示

通过编码和归纳所形成的指南文本框架并不是对原有文本的压缩,而是进行了抽取、精炼、整合,基本反映了图书馆老年服务指南的主体架构和内容特点,为我国制订相关指南提供了良好的参考样本。文本编制的思想具有通用性,对我国具有同样的指导价值,而实践状

况则需要与我国情况进行对比,探求我国的特色。

3.1 尽快制定我国的图书馆老年服务规范

中国图书馆学会目前还没有编制专门的图书馆老年服务指南,但在其参与编制的《公共图书馆法》(征求意见稿)、《公共图书馆服务规范》、《公共图书馆建设标准》中均有涉及老年服务的相关内容(见表2),如开展老年服务,考虑并满足老年人需求,并在提供文献信息资源和设施设备方面提出了一些要求,但内容都较为简略、笼统。在我国老龄化态势加速发展的背景下,老年人正在成为公共图书馆的主要用户

群且比例还在持续增加,公共图书馆需要认真考虑由此带来的机遇和挑战,并通过调整服务进行积极应对。从这个意义上讲,现有的指导内容还远远无法适应当前和未来长时期的人口老龄化情境,因而我国应在服务规范日益强化的背景中,借鉴国外图书馆老年服务指南的内容框架,在中国图书馆学会的组织下设立相关分支机构(IFLA 下设弱势群体服务部,ALA 下设老年服务委员会,CLA 下设老年人图书馆和信息服务兴趣组),尽快推动制定专门的图书馆老年服务指南及规范,并引导各级各地公共图书馆制定老年服务指南,形成相互呼应的指南体系。

表2 中国图书馆学会参与编制的涉及老年服务的图书馆法规及标准

名称	发布机构	发布时间	涉及老年服务的内容
《中华人民共和国公共图书馆法(征求意见稿)》 ^[39]		2012年	第十七条(公共图书馆的职能)(三)开展面向少年儿童、老年人、残疾人等特殊人群的服务;第三十四条(特殊人群服务)公共图书馆应考虑未成年人、残疾人、老年人群体的特点,提供适合其需要的文献信息资源、设施、设备和服务。
公共图书馆服务规范(GB/T 28220—2011) ^[40]	国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会	2012年	公共图书馆服务对象包括所有公众。……努力满足残疾人、老年人、进城务工人员、农村和偏远地区公众等的特殊需求。
《公共图书馆建设标准》(建标 108—2008) ^[41]	住房和城乡建设部、国家发展和改革委员会	2008年	第十六条 公共图书馆的技术设备包括电子计算机、……视障和老龄阅读设备……等12类。 第二十五条 公共图书馆总平面布置必须分区明确,布局合理,流线通畅,朝向和通风良好。老龄阅览室和视障阅览室应设在一层。 第三十四条 公共图书馆的主要阅览室特别是少儿和老龄阅览室应有良好的日照,并应充分利用自然通风和天然采光。

3.2 确立积极的老龄观和差异化的服务导向

从表2老年人所出现的语境(如“特殊需求”)和对设施设备需求描述较多可以看出,我国在图书馆老年服务的基调上过多倾向于对老年人的关心照顾。根据老年社会损害理论,社会对老年人所强加的不良标签(刻板印象)或过分关心都会对他们的自我认知和身心健康带来

损害,与社会损害理论相对的社会重建理论则指出,要通过改变老年人的生存环境以帮助建立与自我概念之间的良好互动^[42]。因而,我国应借鉴国外指南的精神,在编制指导性文件时将积极老龄化作为图书馆老年服务的指导思想,将人口老龄化视为社会和经济取得成就,将数量不断增长的老年人视为图书馆重

要而珍贵的用户资源,将老年人从被动的服务接受者转变为活动的积极组织者和参与者,将服务立场从居高临下的照顾者转变为老年人权利的保障者,抵制老年刻板印象和老年歧视主义,以服务为依托,以图书馆为平台营造积极老龄、健康老龄、成功老龄的社会支持环境。

现有制度也忽略了健康老年人的需要。从我国的老年健康状况来看,“健康”和“基本健康”的老年人占60岁以上老年人的比例达到83.2%,如果加上“不健康,但生活能自理”的老年人,这一比例达到97.1%,从年龄分布来看,老年人口中74.9%是60~74岁的年轻型老年人^[43],他们大多身体健康、思维活跃、生活积极。这些现实情况也支持我国订立指南时的服务导向,即除了考虑身体虚弱、困居家中的老年人和高龄老年人以外,还需要更多考虑健康和年轻老年人的需求和参与意愿,指导开展促进积极老龄化的服务项目。

国外指南框架的很多方面都强调了老年人的异质性,积极老龄化和老年活动理论也对此提供了思想支持,因此,我国指南编制中也应强调这一点,将其视为由不同年龄、不同世代、不同社会经济文化背景、不同身心状况、不同人生体验和生活方式、不同信息需求、不同阅读能力的人构成的多样化群体,经常了解本区域内老年群体状况,本地区其他老年服务机构情况,以及本地区的老齡工作政策,制定差异化的服务策略。同时,也要强调老年人会面临的共同情境,以及由此表现出的相似的价值观、身心变化和信总需求,应结合老年群体共同的行为规范和需求特点来设计服务项目,避免将其他年龄组的服务方式强加于老年人身上,也要意识到老年期与成年期的延续关系,从稳定和变化结合的角度了解老年人的需求特点,提供更贴切的服务。

3.3 建立对我国老龄化现状及未来趋向的清晰认识

国外指南都将对老龄化状况的认识视为订

立服务指导的前提,采用最新的人口统计数据和发展预测数据,这一点值得我国借鉴。与世界其他老年型国家和地区相比,我国人口老龄化的发展状态显著不同。首先,我国老龄化进程起步晚但加速快,老年人口基数大,城乡分布倒置,未富先老。我国图书馆发展水平总体不高,区域发展不平衡,如何在这一情境下提供切实的服务指南值得深思。其次,与国外发达国家基本处于重度老龄化的情况不同,我国目前仍处于快速老龄化阶段,由人口总抚养比低于50%所开启的人口红利还将持续到2032年^{[10]16},利用这一人口变动战略机遇期,发展图书馆老年服务规范框架,将为我国在2021—2100年加速老龄化、重度老龄化^[44]期间完善老年服务体系奠定良好基础。

当然,我国的老龄化也表现出与国外相似的趋向。首先,我国同样存在婴儿潮老人,主要是由建国后在1949—1958、1962—1971、1985—1987年间形成的三次生育高峰所引起,其中,第一批人到2010年开始陆续进入老年,第二批和第三批将分别在2022年、2045年前后步入老年^[45]。这就意味着我国现在就处于第一次老龄化期间,并将迎来第二和第三次规模庞大的“白发浪潮”。因而,指南编制需要有一定的前瞻性,要对此变化趋势有清晰的认识,并意识到这不仅是老年人口数量的变化,而且将带来老年世代的转变(刘世雄等人做出了这种世代的划分,分别对应着“文革”的一代、“幸运”的一代和“e”一代^[46]),对此转变及由此带来的老年行为方式、价值取向和服务需求的变化需要加以强调,同时可借鉴ALA指南,将服务延伸到“准老年人”。其次,我国同样面临着高龄老年人迅速增长的发展态势,从2000年到2010年,80岁以上高龄老年人占60岁以上老年人口的比例从9.2%^[47]增加到11.7%^[43],预计到2020年和2050年这一比例将上升到12.37%和21.78%^[44]。由于高龄所带来的不便较多,这意味着图书馆在服务规划、经费预算、延伸服务、设施设备和志愿者招募等方面对高龄老人要有比现在更多的

倾斜和投入。总之,明晰我国的老龄化现状、特点及未来趋向,才能从指南高度真正树立老年服务的紧迫意识和细分意识,才能为当前和今后一定时期内老年服务提供切实的导向。

3.4 明确公共图书馆老年服务的使命陈述

公共图书馆的使命是关于公共图书馆责任和行业目标的陈述,也是公共图书馆作为社会机构存在的重要依据。我国尽管已开展了多年的老年服务,但多处于自发状态,对于图书馆为什么要服务老年人的回答还主要源于职业理念,但对于利益相关者来说,这样的回答明显过于宏观、抽象,要证明图书馆服务是及时的、有意义的、可获取的,对图书馆使命的阐述就应该条理清楚,与社会紧密相关^[48]。因而,我国应借鉴国外经验,从“图书馆—社区生活”层面揭示公共图书馆对其服务社区的责任和价值^[49],具体到老年服务,需要考虑以下几个方面的问题。

首先,从图书馆角度来看,多个图书馆的数据都显示老年人在图书馆用户中的比例在上升^[50-51],随着老龄化形势的发展,老年用户数量将越来越大,拓展“银发市场”对于图书馆的未来发展和社会影响力具有重要意义,因而图书馆老年服务的目标之一应是建立老年友好型图书馆,鼓励老年人利用图书馆,提高他们独立使用图书馆的能力。

其次,从老年人角度来看,随着我国老年人健康水平的增强(我国人口平均预期寿命已达到74.83岁,比2002年提高了3.43岁^[52]),文化程度提高(我国城市老年人的文盲率从1992年的41.2%下降到2002年的28.4%,农村老年人的文盲率从74.4%下降到了57.3%^[53]),闲暇时间的增多(如北京市老年人的闲暇时间为8小时31分钟,是各个年龄段中最多的^[54];农村闲暇时间最长的是50岁以上老年人,将近6个小时^[55]),他们对终身学习和精神满足的需求日益增多,在信息化、网络化、数字化迅速发展的环境中,他们对获取信息和连接网络的需求也与日俱增,因此,我国图书馆老年服务指南应强调对

这些需求的重视和应对。与国外相比,我国老年文盲率仍然较高,而且年龄越大,文盲率越高^[43],在追求精神需求满足过程中遇到的问题就越多,这也提示我国图书馆应提供更多的专项服务,如朗读服务、有声书等。

第三,从社会角度来看,应对老龄化是社会各机构的共同责任。老年人身体老化、心理老化和社会老化所带来的影响仅依靠自我调节还远远不够,社会应共同合作营造积极老龄化的支持环境,促进老年人共享社会发展成果,公共图书馆毫无疑问应成为这一支持体系中的重要一环。因而,指南要强调通过提供文献信息资源和信息技能培训,促进阅读和终身学习,提供多种文化活动保持和促进老年人的独立和参与,增进老年人权利,同时指南也要特别注重对合作的引导。

3.5 倡导具体化、整体性、常态化的服务指导

指南的作用应是多方面的,包括倡导服务理念,确定使命陈述,提供服务准则,规范服务过程,指导服务内容,提高服务标准化程度,与此相匹配的指南内容必然翔实具体。与国外指南相比,目前我国的老年服务规范或标准还过于粗略,缺乏必要的指向,如指出要“满足特殊需要”,但何谓特殊需要,如何满足,均没有说明。因而,我国应借鉴国外成果,以实用性、指导性和前瞻性作为指南编制原则,制订专门的老年服务指南,明确图书馆老年服务的具体细节和管理方式,既能为老年服务提供总体的描述性指导,又能为单个馆制订适应本地实际的细则提供规范框架。

对国外指南还特别需要借鉴的是其整体性的视角。老年服务是图书馆服务的一个方面,其服务效果的彰显有赖于图书馆工作各方面的协同配合,因而我国在编制老年服务指南时应有全局视野。要将老年服务置于图书馆工作的整体性背景中予以考虑,要倡导在图书馆规划、经费预算、馆藏、设施设备、馆内和馆外服务、馆员等多个方面,以及图书馆的其他人群和其他

类型服务中渗透对老年人的关注;要将图书馆老年服务置于地区老龄发展状况的整体背景中予以考察,要提倡图书馆结合所服务地区的状况,老年人口统计数据 and 老年人特点以及图书馆发展状况进行通盘考虑,订立适合本地区发展实际的服务策略和服务内容;要将图书馆老年服务置于社会老年服务的整体背景中予以强调,要倡导积极宣传和广泛合作,图书馆要与老龄政府机构、老龄组织、社区机构、老年传媒等组织建立联络关系和协同关系,争取在老龄政策和政府老龄规划中纳入图书馆服务内容,共同形成良性互动的老年社会支持网络。

常态化的倡导基于两方面的考虑。一是目前我国老年服务中还存在突出的短期性、应景式、形式化的问题,调查显示,公共图书馆开展的老年服务活动主要集中在老人节、国际老年人日(我国国庆节)、敬老月、世界读书日以及春节、元旦等节假日,还没有成为常态化工作^[56],因而指南应提倡开展有计划、稳定、长期的服务,将服务落到实处。二是指南的制订不能一劳永逸,国外指南都进行过修订,IFLA 的指南部分是基于 1984 年 IFLA 专业报告 2“对医院病人和社区残障人士的图书馆服务指南”(Professional Reports No. 2“Guidelines for libraries serving hospital patients and disabled people in the community”)发展而来,ALA 的指南最早是 1975 年制定的,后来又分别在 1987 年、1999 年进行了两次修订,此次分析的版本则是从 2005 年开始进行修订的,CLA 的指南也是在 2002 年版本基础上修订发展而来的。从修订或编制说明可

以看出,各指南都力图了解最新的发展趋势,对正在发生的变化做出回应。因而,我国应借鉴其经验,结合变化的情境在相对稳定的基础上进行动态更新和修订。

4 结语

1997 年,国际老年学会将“21 世纪的人口老龄化,同一个世界,共同的未来”作为主题,面对共同的未来,所有社会的成功经验都值得借鉴。国外图书馆协会老年服务指南为我国制订行业协会层次的指南提供了可资参考的文本,本文对此进行了较为深入的分析。但从制度体系的角度来看,完善的老年服务制度显然需要更丰富的层次,面向具体工作的微观层次也很必要。对此,国外也有较多成果,如美国图书馆协会信息素养与延伸服务办公室发布的《吸引老年用户的关键@你的图书馆》(*Keys to engaging older adults @ your library*),《老年人快速服务技巧》(*Quick tips for serving older adults*),密苏里州图书馆的《密苏里州图书馆老年服务资源手册》(*Serving seniors: a resource manual for Missouri Libraries*),澳大利亚新南威尔士州图书馆发布的《活跃,参与,值得珍视的老年人与新南威尔士公共图书馆》(*Active, engaged, valued older people and NSW Public Libraries*),英国东萨塞克斯郡发布的《东萨塞克斯郡图书馆服务老年人战略》(*Strategy for library services for older people in East Sussex*),对这些成果的考察分析将成为后续研究的主题。

参考文献

- [1] 应斌. 银色市场营销[M].北京:清华大学出版社,2005:7. (Ying Bin. Marketing of grey market[M].Beijing: Tsinghua University Press,2005:7.)
- [2] 张彩. 老龄化社会与老年广播[M].北京:中国传媒大学出版社,2007:8. (Zhang Cai. Aging society and radio broadcasting for the elders[M].Beijing: Communication University of China Press,2007:8.)
- [3] Javelin M C. How library service to the aging has developed[J].Library trends,1973,21(3):367-389.
- [4] Casey G M. Library services for the aging[M].Hamden: The Shoe String Press,1984:141-142.

- [5] Halifax public libraries. Service to older adults; a plan for Halifax public libraries 2007-2008[EB/OL].[2013-07-18].http://www.halifaxpubliclibraries.ca/assets/files/reports/service_to_older_adults.pdf.
- [6] Missouri State library, Library development division, Dahma-Stinson N, Mates B T. Serving seniors; a resource manual for Missouri libraries[M].Jefferson City: Missouri State Library,2002.
- [7] Maine state library. Serving seniors[EB/OL].[2013-09-10]. <http://www.maine.gov/msl/libraries/services/seniors.htm>.
- [8] Piper D, Palmer S, Xie B. Services to older adults: preliminary findings from three Maryland public libraries[J]. Journal of education for library and information science,2009,50(2):107-118.
- [9] Institute of museum and library services. IMLS-funded programs and services for older adults[EB/OL].[2013-09-19]. http://transforminglifeafter50.org/files/Older_Adults_-_IMLS_funded_projects_and_services_29May2012.pdf.
- [10] 张凯梯,郭平. 中国人口老龄化与老年人状况蓝皮书[M].北京: 中国社会科学出版社,2009. (Zhang Kaidi, Guo Ping. Blue book of China's aging and older adults[M].Beijing: China Social Sciences Press,2009.)
- [11] 石萍. 适应形势发展加强老年读者服务工作[J].图书馆工作与研究,1986(3):36-37. (Shi Ping. Adapt to aging development and promote services for the elderly[J].Library Work and Study,1986(3):36-37.)
- [12] 周志光. 丰富老年人精神生活的好形式——介绍上海第一个老人读书会[J].社会,1983(6):23-24. (Zhou Zhiguang. A good form to enrich the elderly's spiritual life; introduction to the first reading group in Shanghai[J]. Society,1983(6):23-24.)
- [13] 辽宁省文化厅. 辽宁省公共图书馆文明服务规范[J].图书馆学刊,1997(1):2-4. (Liaoning Provincial Department of Culture. Public Library Service Specification of Liaoning Province[J].Journal of Library Science, 1997(1):2-4.)
- [14] 赵宝华. 老龄工作——新范式的探索[M].北京: 华龄出版社,2004:7. (Zhao Baohua. Services for the aging: exploration to new models[M]. Beijing: Hualing Press,2004:7.)
- [15] 郝建南. 国外图书馆弱势群体服务制度略探[J].图书馆,2011(4):89-92. (Hao Jiannan. A study on the service system of disadvantaged group in foreign libraries[J].Library,2011(4):89-92.)
- [16] 王芳,马秀峰. 图书馆对病残老人推广服务初探——基于国外图书馆对病残老人推广服务的启示[J].山东图书馆学刊,2011(2):73-75. (Wang Fang, Ma Xiufeng. A study on library services for the sick and disabled elderly; implications based on library service abroad for the sick and disabled elderly[J].The Library Journal of Shandong,2011(2):73-75.)
- [17] 李农. 英美图书馆的老龄读者服务指南[J].图书馆杂志,2007,26(10):58-60. (Li Nong. Library service guidelines for the elderly in the US and UK[J].Library Journal,2007,26(10):58-60.)
- [18] 李农. 关注21世纪图书馆“老龄读者”服务工作[J].山东图书馆学刊,2011(6):61-63. (Li Nong. On library services for the elderly in 21st century [J].The Library Journal of Shandong,2011(6):61-63.)
- [19] 王素芳. IFLA 弱势群体服务图书馆专业组制定的服务政策及对我国的启示(上)[J].图书馆,2006(6):17-21,84. (Wang Sufang. A study on policies and guidelines made by IFLA's section of library services to the disadvantaged persons and its suggestion to China[J].Library, 2006(6):17-21,84.)
- [20] 日本图书馆为老年人服务的现状和课题——自立 参与 关怀 自我实现 尊严[J].汪卫红,译.情报资料工作,2002(增刊1):419-420,410. (Status quo and issues of Japanese library services for the elderly: independence, participation, concern, self-realization, dignity[J]. Wang Weihong, trans. Information and Documentation Services,2002(supp. 1):419-420,410.)

- [21] Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities[EB/OL]. [2013-07-23].<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/61.pdf>.
- [22] Guidelines for library and information services to older adults[EB/OL].[2013-07-23].<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/libraryservices.cfm>.
- [23] Canadian guidelines on library and information services for older adults[EB/OL].[2013-07-23].<http://www.cla.ca/Content/NavigationMenu/Resources/PositionStatements/OlderAdultsrevsept09.pdf>.
- [24] Standards and guidelines for Australian public libraries[EB/OL].[2013-07-23].http://alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLSG_ALIA_2012.pdf.
- [25] Canadian guidelines on library and information services for older adults[EB/OL].[2013-07-18].http://www.cla.ca/AM/Template.cfm?Section=Position_Statements&Template=/CM/ContentDisplay.cfm&ContentID=3029.
- [26] 熊秉纯. 质性研究方法刍议: 来自社会性别视角的探索[J]. 社会学研究, 2001(5): 17-33. (Xiong Bingchun. On qualitative research method: exploration from social gender perspective[J]. Sociological Studies, 2001(5): 17-33.)
- [27] 陈向明. 旅居者和“外国人”留美中国学生跨文化人际交往研究[M]. 北京: 教育科学出版社, 2004: 42. (Chen Xiangming. Sojourners and “foreigners”: a study on Chinese students’ intercultural interpersonal relationships in the United States[M]. Beijing: Educational Science Publishing House, 2004: 42.)
- [28] 熊必俊. 制定新世纪老龄行动计划应对全球老龄化挑战——第二届世界老龄大会综述和启示[J]. 市场与人口分析, 2002(5): 75-78. (Xiong Bijun. Making the plan of action on aging to respond to challenges of global aging: review and implication of the 2nd World Assembly on Ageing[J]. Market and Demographic Analysis, 2002(5): 75-78.)
- [29] Rosenberg M. Baby boom[EB/OL].[2013-08-22]. <http://geography.about.com/od/populationgeography/a/babyboom.htm>.
- [30] Baby boom generation[EB/OL].[2013-08-22].<http://www.u-s-history.com/pages/h2061.html>.
- [31] Kahlert M. The impact of the baby boomers on public libraries: myth and reality[J]. Australian public libraries and information services, 2000, 13(1): 25-41.
- [32] 沈杰. 青年、世代与社会变迁: 世代理论的源起和演进[J]. 中国青年政治学院学报, 2010(3): 1-7. (Shen Jie. Youth, generation and social change: origin and evolution of the generation theory[J]. Journal of China Youth University for Political Studies, 2010(3): 1-7.)
- [33] Bundy A. Community critical: Australian public libraries serving seniors[J]. Australasian public libraries and information services, 2005, 18(4): 158-169.
- [34] Decker E N. Baby boomers and the United States public library system[J]. Library Hi Tech, 2010, 28(4): 605-616.
- [35] The booming dynamics of aging: from awareness to action[EB/OL].[2013-09-01].<http://nicoa.org/wp-content/uploads/2012/04/2005-WHCOA-Final-Report.pdf>.
- [36] 汪露. 刻板印象与老年传播[M]. 北京: 新华出版社, 2010: 50. (Wang Lu. Stereotypes in the communication related to the elderly[M]. Beijing: Xinhua Press, 2010: 50.)
- [37] IFLA publiclibrary section. 10 ways to make a public library work/update your libraries[EB/OL].[2013-08-15]. <http://www.ifla.org/publications/10-ways-to-make-a-public-library-work-update-your-libraries>.
- [38] Fox S. Older Americans and the Internet[EB/OL].[2013-09-05]. <http://www.pewinternet.org/Reports/>

2004/Older-Americans-and-the-Internet. aspx.

- [39] 中华人民共和国公共图书馆法(征求意见稿)[EB/OL].[2013-09-02].<http://www.czlib.com/Article/gsgg/2012/07/13/640.html>. (Public Library Law of the People's Republic of China (draft) [EB/OL].[2013-09-02].<http://www.czlib.com/Article/gsgg/2012/07/13/640.html>.)
- [40] 王世伟. 关于《公共图书馆服务规范》编制的若干问题[J]. 中国图书馆学报, 2011, 37(3): 25-37. (Wang Shiwei. Some questions about *Public Library Service Standards* [J]. Journal of Library Science in China, 2011, 37(3): 25-37.)
- [41] 公共图书馆建设标准[EB/OL].[2013-09-09].<http://www.henanlib.gov.cn/uploadfile/20110708/105829.pdf>. (Public Library Construction Standards[EB/OL].[2013-09-09].<http://www.henanlib.gov.cn/uploadfile/20110708/105829.pdf>.)
- [42] 范明林. 老年社会工作案例评析[M]. 上海: 华东理工大学出版社, 2010: 11. (Fan Minglin. Case study on senior social work [M]. Shanghai: East China University of Science and Technology Press, 2010: 11.)
- [43] 国务院人口普查办公室, 国家统计局人口和就业统计司. 中国2010年人口普查资料[M/OL]. 北京: 中国统计出版社, 2011 [2013-08-09].<http://www.stats.gov.cn/tjsj/pcsj/rkpc/6rp/indexch.htm>. (Census Office of State Council, National Bureau of Statistics of the People's Republic of China. Tabulation on the 2010 population census of the People's Republic of China[M/OL]. Beijing: China Statistics Press, 2011 [2013-08-09].<http://www.stats.gov.cn/tjsj/pcsj/rkpc/6rp/indexch.htm>.)
- [44] 李本公. 中国人口老龄化发展趋势百年预测[M]. 北京: 华龄出版社, 2006: 1. (Li Bengong. Development trend of population ageing in China over next 100 years [M]. Beijing: Hualing Press, 2006: 1.)
- [45] 李宝库. 跨世纪的中国民政事业中国老龄事业卷(1982-2002)[M]. 北京: 中国社会出版社, 2002: 2-3. (Li Baoku. Cross-century Chinese civil affairs: volume of aging affairs (1982-2002) [M]. Beijing: China Society Press, 2002: 2-3.)
- [46] 刘世雄, 周志明. 从世代标准谈中国消费市场细分[J]. 商业经济文荟, 2002(5): 19-21. (Liu Shixiong, Zhou Zhimin. On customer market segmentation from perspective of generation [J]. Commercial Economics Review, 2002(5): 19-21.)
- [47] 中华人民共和国国家统计局. 第五次人口普查数据(2000年)[EB/OL].[2013-08-09].<http://www.stats.gov.cn/tjsj/ndsj/renkoupucha/2000pucha/html/t0107.htm>. (National Bureau of Statistics of the People's Republic of China. The fifth national population census data in 2000 [EB/OL].[2013-08-09].<http://www.stats.gov.cn/tjsj/ndsj/renkoupucha/2000pucha/html/t0107.htm>.)
- [48] 维维恩·沃勒. 公共图书馆立足于数字化时代的合理性[J]. 肖鹏, 译. 肖永英, 校. 图书馆杂志, 2010(3): 2-8. (Waller V. Legitimacy for large public libraries in the digital age [J]. Xiao Peng, trans, Xiao Yongying, proof. Library Journal, 2010(3): 2-8.)
- [49] 于良芝. 公共图书馆存在的理由: 来自图书馆使命的注解[J]. 图书与情报, 2007(1): 1-9. (Yu Liangzhi. The legitimacy of public libraries: revelation from public library missions [J]. Library and Information, 2007(1): 1-9.)
- [50] 陈建英. 公共图书馆需大力加强老年读者服务工作[J]. 新世纪图书馆, 2005(4): 31-33. (Chen Jianying. Public library should strengthen services for the aged people [J]. New Century Library, 2005(4): 31-33.)
- [51] 记刘慧, 杜凌燕. 浙江老年读者最爱泡省图书馆[J/OL]. 浙江日报. <http://www.libnet.sh.cn/tsgxh/list/list.aspx?id=4280>. (Ji Lihui, Du Linyan. Zhejiang library is the most favorite place of aged readers [J/OL]. Zhejiang Daily. <http://www.libnet.sh.cn/tsgxh/list/list.aspx?id=4280>.)

- [52] 国务院第六次全国人口普查领导小组办公室.我国人口平均预期寿命达到74.83岁[EB/OL].[2013-09-12].http://www.stats.gov.cn/tjsj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/201209/t20120921_30330.html. (The Sixth National Census Leading Group Office of the State Council. China's life expectancy in the population reach the age of 74.83 [EB/OL].[2013-09-12].http://www.stats.gov.cn/tjsj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/201209/t20120921_30330.html.)
- [53] 中国老龄科学研究中心. 中国城乡老年人口状况一次性抽样调查数据分析[M].北京:中国标准出版社, 2003:1-9. (China Research Center on Aging. Data analysis of Chinese urban and rural elderly's conditions sample survey[M].Beijing: Standards Press of China,2003:1-9.)
- [54] 王琪延,雷澍,石磊. 从时间分配看北京市老年人的生活状况——北京居民生活时间分配调查系列报告(之十二)[J].北京统计,2003(7):34-35.(Wang Qiyen, Lei Tao, Shi Lei. Get to know living conditions of the older adults in Beijing from perspective of time allocation: series survey report on time allocation of Beijing residents(XII)[J]. Beijing Statistics,2003(7):34-35.)
- [55] 田翠琴,齐心菁. 农民闲暇[M].北京:社会科学文献出版社,2005:219. (Tian Cuiqin, Qi Xinjing. Leisure life conditions of Chinese peasants[M].Beijing: Social Sciences Academic Press,2005:219.)
- [56] 肖雪,周静. 老龄化背景下我国公共图书馆老年服务状况的调查与分析——基于内容分析法的实证研究[J].图书情报知识,2013(3):16-27. (Xiao Xue, Zhou Jing. Investigation and analysis on status quo of library services for older adults in China under the background of aging: empirical study based on content analysis[J]. Document, Information & Knowledge,2013(3):16-27.)

肖雪 南开大学商学院信息资源管理系讲师。

通讯地址:天津市南开区卫津路94号。邮编:300071。

(收稿日期:2013-10-06;修回日期:2013-12-01)